



Werner Pepels

## Servicemarketing

Grundprinzipien – Instrumentarium – Konzeption

zahlr. Abb., 326 Seiten, 2018

Print: <978-3-428-15349-7> € 39,90

E-Book: <978-3-428-55349-5> € 35,90

Print & E-Book: <978-3-428-85349-6> € 49,90

Services machen längst den weitaus größten Teil der gesamtwirtschaftlichen Wertschöpfung aus. Marketing wird angesichts restriktiver Märkte weithin als entscheidender Erfolgsfaktor betrachtet. Die Schnittmenge beider Themen macht den Inhalt dieses Werks aus. Es beschäftigt sich mit dem Service- und dem Marketingbegriff sowie deren Abgrenzung. Es folgen die fünf »Ps« des Marketinginstrumentariums bei Services: Angebot, Entgelt, Information, Vertrieb und Personal. Sodann werden die Managementprinzipien der Potenziale, Prozesse und Ergebnisse von Services dargestellt und die Planung, Strategie und Kontrolle im Servicemarketing behandelt.

Alle Inhalte sind stark strukturiert, mit zahlreichen Abbildungen und Beispielen versehen sowie sowohl theoretisch-analytisch fundiert als zugleich auch anwendungsbezogen ausgerichtet. Der Autor beschäftigt sich bereits seit über 20 Jahren mit diesem Themenbereich in Forschung und Lehre. Das vorliegende Werk ist eine Kompaktfassung des Grundlagenwerks »Dienstleistungs-Marketing-Management«.

## Inhalt

### A. Grundprinzipien des Servicemarketings

Begriff und Abgrenzung von Services — Kennzeichen von Services — Marketingbasis zur Einbettung

### B. Instrumentarium des Servicemarketings

Gestaltung des Serviceangebots — Gestaltung des Serviceentgelts — Gestaltung der Serviceinformation — Gestaltung des Servicevertriebs — Bedeutung des personalen internen Servicefaktors

### C. Konzeption des Servicemarketings

Management der Erstellungspotenziale bei Services — Management der Leistungsprozesse bei Services — Management der Ergebnisqualität bei Services — Management der Kundenzufriedenheit bei Services — Konzeptrahmen im Servicemarketing — Strategie im Servicemarketing — Kontrolle im Servicemarketing

Literaturverzeichnis

Stichwortverzeichnis

Über den Autor

Bestellungen können an jede Buchhandlung oder direkt an den Verlag gerichtet werden.

Nutzung und Download von E-Books erfolgen über unsere eLibrary.

Tel.: 030/790006-0 · [werbung@duncker-humblot.de](mailto:werbung@duncker-humblot.de) · [verkauf@duncker-humblot.de](mailto:verkauf@duncker-humblot.de)

[www.duncker-humblot.de](http://www.duncker-humblot.de)